

前期物业服务合同

2016 版



上海市房屋土地资源管理局

制定

上海市工商行政管理局

前期物业服务合同示范文本

使用说明

1、本合同为示范文本,适用于住宅以及同一物业管理区域内非住宅的物业管理。合同双方当事人在签约之前应当仔细阅读本示范文本的内容。

2、本示范文本所称的甲方为物业建设单位,乙方为物业建设单位通过招投标或协议选聘方式选聘的物业服务企业。经双方当事人协商确定,可以对本示范文本的条款内容(包括选择内容、填写空格部位的内容)进行选择、修改、增补或删减。

3、本示范文本的服务期限应根据《物业管理条例》第二十六条“前期物业服务合同可以约定期限;但是,期限未满、业主委员会与物业服务企业签订的物业服务合同生效的,前期物业服务合同终止”的规定确定。

4、根据《上海市住宅物业管理规定》第三十七条的相关规定,本合同为甲方与物业买受人签订的房屋销售合同的组成部分。物业买受人应当仔细阅读本示范文本的内容,对条款及专业用词理解不一致的,可向建设单位和市、区房屋行政管理部门咨询。

前期物业服务合同示范文本

甲方：上海恺崇房地产开发有限公司

法定代表人：林峻岭

联系地址：虹桥路 1438 号 2301 室

联系电话：021-61200568

乙方：福建融信世欧物业管理集团有限公司上海分公司 法定代表人：马祥宏

资质等级：壹 级

证书编号：(建) 115047

联系地址：上海市青浦区徐泾镇明珠路 838 号恒润大厦 806 室

联系电话：021-39886310

甲、乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就恺尚大厦（物业名称）的物业管理服务事宜，订立本合同。

第一条 本合同所涉及的物业基本情况

物业类型：办公

座落位置：闵行区盘阳路 158 弄 1-8 号。

四至范围：东至 双鹤浦，西至 规划盘阳路，

南至 规划季乐路，北至 规划桂乐路，

以上范围不包括 东南角的公共绿地

总建筑面积：37347.25 平方米；

其中：住宅面积 0 平方米；

办公面积 27080.25 平方米（含：多层办公建筑面积 2618.61 平方米，高层办公建筑面积 24461.84 平方米）。

其它物业类型面积 10267.00 平方米。

物业构成见附件一，物业规划平面图见附件二。

第二条 本合同为期 三 年，自 2019 年 7 月 1 日起至 2022 年 6 月 30 日止。若合同期限未满，业主大会与物业服务企业签订的物业服务合同生效的，本合同终止。

本合同期限届满后,全体业主没有作出续聘或者另聘物业服务企业决定,乙方按照本合同继续提供服务的,本合同中甲方、业主、乙方各自的权利义务延续。在合同权利义务延续期间,任何一方提出终止合同的,应当提前三个月书面告知对方。

第三条 乙方根据下述约定按照建筑面积向业主收取物业服务费。

(一)住宅: / 元/月·平方米。

(二)办公楼:

多层办公: 9.80元/月·平方米(不包括公共区域及业主专有部位 VRV 空调运行及维护费用)

高层办公: 15.80元/月·平方米(包含公共区域但不包括业主专有部位 VRV 空调运行及维护费用)

上述高层办公空调系统每年6月1日至9月30日开启制冷系统,每年11月1日至次年1月31日,开启制热系统;空调的开启时间为周一至周五:8:00-18:00。

(三)商业用房: / 元/月·平方米

(四)旅馆: / 元/月·平方米

(五) / ;

(六) / 。

本条约定的物业服务费不含物业大修和专项维修费用,物业大修和专项维修费用按规定在维修资金中列支,并按规定分摊。

第四条 本合同履行过程中,物业服务费标准按照下列第 1 种方式按签约年度调整:

1、自 2021 年 7 月起,每 2 年按照 递增 (递增或减少)的调整,其中:

● 住宅调整标准如下:

高层 / (%或元/平方米月); 多层 / (%或元/平方米月); 独栋别墅 / (%或元/平方米月);

● 办公楼: : 多层办公每隔2年按现有的物业收费标准9.80元/月/平方米作为基价增加10%,以此类推;高层办公每隔2年按现有的物业收费标准15.80元/月/平方米作为基价增加10%,以此类推。 (%或元/平方米月)

● 商业用房: / (%或元/平方米月)

● 其它物业类型 / (%或元/平方米月)

2、其它调整方式:

自本合同生效之日的当月至出售物业交付之日的当月发生的物业服务费用，由甲方承担；出售物业交付之日的次月至本合同终止之日的物业服务费用，由物业买受人按照本合同的约定承担；房屋销售合同未约定的，由甲方承担。已竣工但尚未出售的物业以及甲方未交付给业主的物业，由甲方依照本合同约定的标准向乙方交纳物业服务费。

业主拒缴物业服务费的,双方约定按照以下第 1、2 种方法处理:

3、

(二)酬金制：乙方在本合同第三条约定预收的物业服务资金中按下述第 1 种方式提取酬金，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担：

第六条 本项目采用酬金制结算方式的,乙方应向全体业主公布物业管理年度计划和物业服务资金年度预决算,并每年 次向全体业主公布物业服务资金的收支情况。甲乙双方可聘请专业机构对物业服务资金年度预决算和收支情况进行审计,审计费用在物业服务资金中列支。

2、_____;

3、_____。

(二) 年度结算不足部分, 按以下第___/___种方式处理:

1、由业主一次性补缴相关费用;

2、由业主公共收益补足;

3、_____。

第八条 物业专有部分的自用部位、自用设备损坏时, 业主、物业使用人可以向乙方报修, 也可以自行维修。经报修由乙方维修的, 维修费用由业主、物业使用人承担。

第九条 甲方按规定向乙方提供位于盘阳路 158 弄 3 号 107 物业用房 (总建筑面积 100.95 平方米) 建筑面积作为物业管理办公用房, 在合同履行期间供乙方无偿使用, 但不得改变其用途。

第十条 乙方提供的前期物业管理服务内容和标准应符合下列约定:

(一) 物业共用部位的维护、物业共用设施设备的日常运行和维护, 详见附件三

(二) 物业公共区域绿化养护服务, 详见附件四;

(三) 物业公共区域的清洁卫生服务, 详见附件五;

(四) 物业公共区域的秩序维护服务, 详见附件六;

(五) 物业使用禁止性行为的管理, 详见附件七;

(六) 物业其他公共事务的管理服务, 详见附件八;

第十一条 甲方将物业交付业主前, 应会同乙方对物业共用部位、共用设施设备进行查验, 并按规定向乙方移交物业管理所必需的相关资料。

甲、乙双方办理物业查验、移交手续, 对查验、移交中发现的问题及相应解决办法应采用书面方式予以确认, 具体内容详见附件九。

第十二条 停车场收费分别采取以下方式:

(一) 停车场属于全体业主共有的, 车位使用人应向乙方交纳停车位租赁费, 乙方可提取停车位物业服务费, 停车位物业服务费可在乙方收取的停车位租赁费中提取, 具体标准如下:

1、停车位租赁费

露天机动车车位 1000.00 元/个·月、车库机动车车位 / 元/个·月、

露天非机动车车位 / 元/个·月、车库非机动车车位 / 元/个·月

2、停车位物业服务费:

露天机动车车位 300.00 元/个·月、车库机动车车位 / 元/个·月、

露天非机动车车位 / 元/个·月、车库非机动车车位 / 元/个·月

停车位租赁费扣除停车位物业服务费后的收益归全体业主共有,并按本合同第十八条第四款约定公布。

(二) 停车场属于甲方所有、委托乙方管理的,业主和物业使用人有优先使用权,车位使用人应向甲方交纳停车位租赁费:乙方应向甲方收取停车位物业服务费,具体标准如下:

1、停车位租赁费:

露天机动车位 / 元/个·月、车库机动车位 1000.00 元/个·月

2、停车位物业服务费:

露天机动车位 / 元/个·月、车库机动车位 300.00 元/个·月

甲方委托乙方代为收取停车位租赁费的,应按照 300.00 元/个·月的标准向乙方支付租赁管理服务费,最终以备案的商品住房预售方案为准。

(三) 停车场车位所有权或使用权由业主购置的,车位使用人应按露天车位 / 元/个·月、车库车位 300.00 元/个·月的标准向乙方交纳停车位物业服务费。

停车位租赁费、停车位物业服务费、租赁管理服务费的支付时间同本合同第五条的约定。

业主或物业使用人对车辆停放有保管要求的,与乙方另行约定。

(四) 临时停车位半小时内免费,超过半小时但不满1小时的收费标准 10.00 元/辆/小时,超过1小时但不满24小时的收费标准为 10.00 元/辆/小时,24小时以后按累计计费的标准向乙方交纳停车费。物业公司提取30%作为管理成本。

以上收费价格均为暂定价,最终以相关部门(区发改委、物价局、路管所)核定的收费标准为准。

第十三条 本物业管理区域内全体业主共有的会所及相关设施委托乙方经营管理,经营管理收费约定如下:

(一) 健身房: / ;

(二) 棋牌室: / ;

(三) 网球场: / ;

(四) 游泳池: _____ / _____ ;

(五) 其他: _____ / _____ 。

上述经营管理收入按下列第 _____ / _____ 种方式约定分配:

1、 _____ / _____ ;

2、 _____ / _____ ;

3、 _____ / _____ 。

本物业管理区域内属甲方所有的会所及相关设施, 其经营管理收费由甲方与乙方或者业主、物业使用人另行约定。

第十四条 利用小区共有部分获取的收入扣除管理成本后的收益, 包括但不限于广告收益、房屋租赁收益, 归全体业主所有, 在小区业主委员会成立后移交, 由小区业主大会进行支配。

第十五条 业主应当按照下列规定筹集、使用和管理维修资金:

(一) 业主应当按照规定交纳专项维修资金;

(二) 专项维修资金的账务由 乙方 (乙方或代理记账机构) 代管;

(三) 业主在转让其物业时, 其账户上的专项维修资金继续用作物业的共用部位、共用设备设施的维修、更新和改造;

(四) 按照政府规章及相关规定使用和管理专项维修资金。

第十六条 甲方相关的权利义务:

(一) 应在其制定的《临时管理规约》中向业主明示物业装饰装修管理要求等事项; 甲方未尽此义务而给乙方或业主、物业使用人造成损失的, 应承担赔偿责任;

(二) 在物业销售前, 向业主明示物业服务收费标准和停车位租赁费等相关收费标准, 督促业主按时交纳物业服务费用等相关费用; 对业主或物业使用人违反《临时管理规约》的行为予以劝阻、制止;

(三) 授权乙方对业主、物业使用人违反《临时管理规约》的行为, 依照《临时管理规约》的约定进行劝阻、制止;

(四) 完善本物业管理区域内的配套设施和配套工程, 包括物业标识系统、公共垃圾桶、垃圾中转站、垃圾房等;

(五) 审查和批准物业管理方案、年度管理计划、年度维修养护计划、年度费用概预算、决算报告, 监督、检查乙方各项方案和计划的实施;

(六) _____ 。

第十七条 乙方相关的权利义务：

- (一) 设立专门机构负责本物业的日常管理工作，履行本合同；
- (二) 根据法律、法规的有关规定和本合同的约定，开展各项物业服务活动，但不得侵害业主、物业使用人及他人的合法权益，不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益；
- (三) 根据有关法律、法规的规定和本合同的约定，向业主或物业使用人收取物业服务费用，通过合法有效的方式解决拖欠物业服务费的问题；
- (四) 及时向业主公告本管理区域内的重大物业服务事项，每6个月公布一次专项维修资金和共有部分收益的收支账目；
- (五) 结合本物业的实际情况，编制物业管理方案、年度管理计划、年度维修养护计划、年度费用概预算和决算报告；
- (六) _____。

第十八条 在物业管理服务过程中发生下列事由，乙方不承担责任。

- (一) 因不可抗力导致物业管理服务中断的；
- (二) 乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的；
- (三) 因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知业主和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；
- (四) 因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的；
- (五) _____；
- (六) _____。

第十九条 甲方违反本合同约定义务，致使乙方的管理服务无法达到本合同第十一条及附件十物业服务方案约定的服务内容和标准的，由甲方赔偿由此给业主和物业使用人造成的损失。

第二十条 除前条规定情况外，乙方的管理服务达不到本合同第十一条及附件十物业服务方案约定的服务内容和标准的，乙方承担下列第一种方式的违约责任：

- (一) 以违约事项涉及并收取的服务费为基数相应减少物业服务费；
- (二) _____。

第二十一条 乙方违反本合同的约定，擅自提高收费标准的，对超出标准的部分，业主有权拒绝支付；已经支付的，业主有权要求乙方壹倍返还。

第二十二条 合同到期后,若业主大会决定不再续聘或法定原因终止的,乙方应当收到不再续聘通知之日起三个月内完成移交,并退出小区管理,否则应当按照每日人民币___/___元支付违约金。

第二十三条 本合同期限内,任何一方擅自解除合同的,违约方应当支付守约方人民币___/___元作为违约金。

第二十四条 甲方拒绝或拖延履行保修义务的,业主、物业使用人可以自行或委托乙方修复,修复费用及造成的其他损失由甲方承担。

第二十五条 甲方违反本合同约定的义务,致使乙方不能完成本合同约定的服务内容和标准的,乙方有权依法解除本合同;造成乙方经济损失的,甲方应予经济赔偿。

第二十六条 经全体业主专有部分占建筑物总面积二分之一以上业主且占总人数二分之一以上业主同意解除合同的,甲方应当解除合同,并按合同第二十三条的约定进行移交。

甲方解除合同的,乙方应当在甲方或业主通知的合理时间内与甲方或其选聘的物业服务企业完成交接手续。

第二十七条 双方协商一致,可解除本合同,并在90日内办理交接手续。

第二十八条 本合同其他相关违约责任的约定:

- (一) _____/_____;
- (二) _____;
- (三) _____;
- (四) _____;
- (五) _____。

第二十九条 本合同中下列词语的定义是:

- (一) 业主,是指物业的所有权人。
- (二) 物业使用人,是指物业的承租人和实际使用物业的其他人。
- (三) 物业买受人,是指物业出售合同中确定的物业购买人。
- (四) 物业交付使用,是指物业买受人收到甲方书面入住通知并已办理相应手续。物业买受人依约收到入住通知后在限定期限内不办理相应手续的,视为已交付使用。
- (五) 共用部位,是指一幢住宅内部,由整幢住宅的业主、使用人共同使用的门厅、楼梯间、水泵间、电表间、电梯间、电话分线间、电梯机房、走廊通道、传达室、内天井、房屋承重结构、室外墙面、屋面、___/___、___/___、___/___等部位。

(六) 共用设施设备,是指: 1、一幢住宅内部,由整幢住宅的业主、使用人共同使用的供水管道、排水管道、落水管、照明灯具、垃圾通道、电视天线、水箱、水泵、电梯、邮政信箱、避雷装置、消防器具___/___、___/___、___/___等设备; 2、物业管理区域内,由业主和使用人共同使用的道路、绿地、停车场库、照明路灯、排水管道、窨井、化粪池、垃圾箱(房)___/___、___/___、___/___等设施。

(七) 公共区域,是指一幢住宅内部,由整幢住宅的业主、使用人共同使用的区域以及整幢住宅外、物业管理区域内,由全体业主、使用人共同使用的区域。

(八) 专有部分,是指在构造上及利用上具有独立性,由业主独立使用、处分的物业部位。

第三十条 本合同未尽事宜,双方可另行以书面形式签订补充协议。补充协议及本合同的附件均与本合同具有同等法律效力。

本合同、本合同的附件及补充协议中未规定的事宜,均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第三十一条 本合同正本连同附件共23页,一式7份,甲乙双方各执3份,一份向房屋行政管理部门办理备案。

第三十二条 本合同履行期间,遇不可抗力致使合同无法履行的,双方应按有关法律规定及时协商处理。

第三十三条 本合同在履行中如发生争议,双方可以通过协商方式解决;协商不成的,采取以下第(二)种方式解决。

(一) 向_____/_____仲裁委员会申请仲裁;

(二) 向人民法院提起诉讼。

第三十四条 本合同终止时,乙方应将物业管理用房、物业管理相关资料等属于全体业主所有的财物及时完整地移交给业主委员会;业主委员会尚未成立的,移交给甲方或___/___代管。

第三十五条 本合同经甲乙双方签字/盖章后生效。

甲方签章:

法定代表人:

2018年3月28日



乙方签章:

法定代表人:

2018年 月 日



附件一：物业构成

项目总用地面积 10994.90 平方米。

项目总建筑面积 37347.25 平方米。

建筑面积构成为：

地上总建筑面积 27527.25 平方米。包括：办公建筑面积 27080.25 平方米（含，多层办公建筑面积 2618.41 平方米，高层办公建筑面积 24461.84 平方米），其他建筑面积 447.00 平方米。

地下总建筑面积 9820.00 平方米。包括：地下车库建筑面积 9014.00 平方米，地下其他建筑面积 806.00 平方米。

本项目所在闵行区华漕镇街道（村）。

建筑密度：35.89% 容积率：2.50 建筑物幢数：3 栋

项目共有建筑面积：

物业管理企业办公用房：建筑面积 100.95 平方米，坐落位置：盘阳路 158 弄 3 号 107 物业用房。

业主委员会活动用房：建筑面积 31.49 平方米，坐落位置：盘阳路 158 弄 106 业委会。

项目共设置 6 个出入口，其中：车行共行出入口 5 个，行人、消防出入口 1 个。

绿化率 20%，绿化面积 2198.98 平方米，集中绿化率 0%，集中绿化面积 0 平方米。

机动车停车位总数 275 个，其中：地上机动车停车位数量 14 个，地下机动车停车位数量 261 个。非机动车停车位总数 481 个。

附件三:物业共用部位、 共用设施设备的日常运行、保养和维修服务

项目	服务内容	运行、保养、维修服务标准
公共部位	房屋结构	每年二次以上对房屋结构进行检查,涉及使用安全的部位每季检查一次,并有记录,发现损坏及时安排专项修理并告知相关业主、使用人。
	门窗	每天巡视楼内公共部位门窗,保持玻璃、门窗配件完好,门、窗开闭灵活并无异常声响。
	楼内墙面、顶面、地面	墙面、顶面粉刷层无剥落,面砖、地砖平整不起壳、无缺损。
	管道、排水沟、屋顶	每月一次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通,保障排水畅通(6月至9月每半月检查一次),每半年检查一次屋顶,发现防水层有气鼓、碎裂,隔热板有断裂、缺损的,应及时修理。
	围墙	每半月一次巡查围墙,发现损坏立即修复,铁栅栏围墙表面无锈蚀,保持围墙完好。
	道路、场地等	每周一次巡查道路、路面、侧石、井盖等,发现损坏及时修复,保持路面平整、无破损、无积水,侧石平直无缺损。
	休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品	每日一次对休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等进行巡查,发现损坏立即修复,保持原有面貌,保证其安全使用。
	室外健身设施、儿童乐园等	每日一次巡查,发现损坏立即修复,保证器械、设施的安全使用(如需更换的除外)。
	安全标志等	对危险隐患部位设置安全防范警示标志,并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施,每月检查一次,保证标志清晰完整,设施运行正常。
供水系统	普通水泵	1、每周对供水设备检查三次以上,每季对水泵润滑点加油,每季一次对泵房、管道等进行除锈、油漆,每年保养一次水泵,保证二次供水正常,泵房整洁。 2、每年定期二次清洗水箱、蓄水池,二次供水水质符合国家生活用水标准。
	变频水泵	3、水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁,溢流管口必须安装金属防护网并完好,每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保养。
排水系统	二次生化处理	无
公共照明	公灯	及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等,保持灯具完好,小区内楼道灯、街坊灯亮灯率在 99%以上。
	公共电气柜	每日一次巡查室内、室外公共电气柜,每月一次保养室内、室外公共电气柜,每年一次电气安全检查,保证电气设备运行安全正常。
	景观灯、节日彩灯、大堂吊灯等	保持灯具完好,亮灯率在 99%以上。

续上表

升降系统	电梯	/
消防系统	消防设施、设备	1、消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证其运行正常。 2、消防栓每月巡查一次，消防栓箱内各种配件完好。 3、每天检查火警功能、报警功能是否正常。 4、每年试验一次探测器，并对全部控制装置进行一次试验，火灾探测器投入运行二年后，应每隔三年全部清洗一次，不合格的应当调换。 5、每半年检查一次消防水带、阀杆处加注润滑油并作一次放水检查。 6、每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或充压。
避雷系统	避雷设施	每年二次检查避雷装置，18 层以上的楼宇每年应测试一次，保证其性能符合国家相关标准。
弱电系统	电子防盗门	每月定期保养，保持电子防盗门使用正常。
	监控系统	不定期进行调试与保养，保证各项监控设备 24 小时正常运行，能清楚显示出入人员的面部特征和车辆的车牌号，录像功能正常。
	周界报警	24 小时设防并正常运行，不定期进行调试与保养，保证该系统的警戒线封闭、无盲区和死角，保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域，收到警情时，能同时发出声光报警信号。
	楼宇对讲（可视）	不定期进行调试与保养，保证其 24 小时运行正常，对讲主机选呼功能正常，且选呼后的对讲（可视）功能正常，语音（图像）清晰，对讲分机开锁功能、门体的闭门器自动闭门功能正常。
	住户报警	不定期进行调试与保养，保证其 24 小时运行正常，中心报警控制主机应能准确显示报警或故障发生的信息，并同时发出声光报警信号。
	电子巡更	根据需要设定巡更路线、时间，不定期地进行调试与保养，保证其正常运行，保持巡更时间、地点、人员和顺序等数据的显示、归档、查询和打印等功能正常，巡更违规记录提示功能正常。
水景	水景（动力）	无
其它		无

附件四：公共区域绿化养护服务

项 目	服务内容	养 护 标 准
草坪	修剪	每年普修四遍以上，草面基本平整。
	清杂草	每年普除杂草五遍以上，杂草面积不大于 6%。
	灌、排水	及时灌溉，保证有效供水，有积水及时排除。
	施肥	每年普施有机肥一遍。
	病虫害防治	发现病虫害及时灭杀。
树木	修剪	乔、灌木修剪每年二遍以上，无二级枯枝；蒿、球超过齐平线 10cm 应修剪，每年不少于四遍，做到表面圆整，基本无脱节；地被、攀援植物适时修剪，每年不少于二次。
	中耕除草、松土	每年中耕除草五次以上，土壤基本疏松。
	施肥	按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥；每年普施基肥一遍，部分花灌木增施追肥一次。
	病虫害防治	有针对性及时灭治，主要病虫害发生低于 10%。
	扶正加固	有倒伏倾向，及时扶正、加固。
	其它	乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木基本开花；球、篱、地被生长正常，缺枝、空档不明显。
花坛花境	布置	一年中有二次以上花卉布置。
	灌、排水	保持有效供水，无积水。
	补种	缺枝倒伏不超过十处。
	修剪、施肥	保持花卉生长良好。
	病虫害防治	及时做好病虫害防治。

附件五：物业公共区域的清洁卫生服务

项目	服务内容	服务标准
楼内公共区域	地面	每日清扫一次，其中门厅每日清扫二次，隔日拖洗一次，地面清洁。
	楼梯扶手、栏杆、窗台	每周擦抹二次，保持基本无灰尘。
	消防栓、指示牌等公共设施	每周擦抹二次，外表基本无灰尘，无污渍。
	天花板、公共灯具	每季除尘一次，目视基本无灰尘、无蜘蛛网。
	天台、屋顶	保持清洁、无垃圾。
	门窗等玻璃	每月擦拭一次，其中门厅玻璃每月二次，目视明亮无污迹。
	垃圾收集	高层按幢设置垃圾收集点，收集点每日清理二次，收集点周围地面无散落垃圾、无污迹，无明显异味。
	电梯轿厢	/
楼外公共区域	道路地面、绿地、明沟	道路地面、绿地每日清扫二次，目视地面、绿地清洁无杂物；明沟每周二次清扫，明沟无杂物、无积水。
	公共灯具、宣传栏、小品等	每周擦拭一次，表面无污迹。
	垃圾房	有专人管理。生活、建筑垃圾封闭存放，垃圾房每日冲洗一次，垃圾厢房及其周围基本整洁、无污渍、无积水、无明显异味，灭害措施完善。
	果皮箱、垃圾桶	合理设置。每日清理一次，擦拭一次。箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。
	消毒灭害	每季对窨井、明沟、垃圾房喷洒药水一次（6、7、8月每月喷洒一次），每半年灭鼠一次。

附件六:公共区域秩序的维护服务

服务内容	服务标准
人员要求	(1) 专职保安人员,以中青年为主,45周岁以下的人员占总数60%以上,身体健康,工作认真负责并定期接受培训。 (2) 能处理和应对小区公共秩序维护工作,能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备,能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。 (3) 上岗时佩带统一标志,穿戴统一制服(精致),装备佩戴规范,仪容仪表规范整齐,当值时坐姿挺直,站岗时不倚不靠。 (4) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。
门岗	(1) 社区共1个出入口,提供24小时安全看守,并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录,白班(6:00-18:00),其中主出入口双人值勤,夜班(18:00-次日6:00),每个出入口设置单岗。 (2) 对外来人员进入小区,通过对讲系统联系住户,决定是否放行。 (3) 对进出小区的车辆进行管理和疏导,保持出入口环境整洁、有序、道路畅通;对大型物件搬出实行记录。
巡逻岗	(1) 保安人员手持巡更采集器,按指定的时间和路线每二小时巡查一次,重点部位(小区道路、单元出入口、楼层和地下车库)应设巡更点,在正常情况下到达每个巡更点的时间误差不超过二分钟,监控中心有巡更记录。 (2) 接到火警、警情后三分钟内到达现场,协助保护现场,并报告管理处与警方。 (3) 在遇到异常情况或住户紧急求助时,三分钟内赶到现场,采取相应措施。
技防设施和救助(监控岗)	(1) 小区设有监控中心,应具备录像监控(监控点至少覆盖单元进出口、小区主要道路出入口)、楼宇对讲(可视)、周界报警(全封闭)、住户(100%安装)报警(对讲功能)、门锁智能卡等五项以上技防设施,24小时开通,并有人驻守,注视各设备所传达的信息。 (2) 监控中心接到报警信号后,保安人员三分钟内赶到现场进行处理,同时中心应接受用户救助的要求,解答用户的询问。 (3) 小区应有火警、水警、警情应急预案,并在监控中心控制室内悬挂;每年应组织不少于1次的应急预案演习。
车辆管理	(1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标,车辆行驶有规定路线,车辆停放有序。 (2) 有专职人员24小时巡视和协助停车事宜。 (3) 收费管理的车库应24小时有专人管理,车辆停放有序,车库内配置道闸和录像监视,地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标,照明、消防器材配置齐全,车库场地每日清洁一次,无渗漏,无积水,通风良好,无易燃、易爆及危险物品存放。

附件七:物业使用禁止性行为的管理

业主、使用人应当遵守国家和本市的规定以及临时管理规约、管理规约,按照房屋安全使用规定使用物业。

禁止下列损害公共利益及他人利益的行为:

- (一) 损坏房屋承重结构或者房屋外貌,包括擅自封闭阳台;
- (二) 擅自改变房屋设计用途、功能和布局;私自改变共用部位的水、电、煤气、电话线路;变更、破坏公用部位的管道井、电线(缆)、吊顶等共用设施;
- (三) 装修施工期间,未经管理方同意或监督擅自动用明火;
- (四) 占用或损坏房屋共用部位、共用设备、公共设施或移装共用设备;非法安装独立讯号收发装置;
- (五) 在天井、庭院、平台、露台、屋顶以及道路,或者其他共用场地搭建建筑物、构筑物;
- (六) 擅自改变物业的使用性质;
- (七) 在住宅室外墙面设置晒衣架或其他构筑物包括遮光帘、遮雨蓬、花架、攀绳等;
- (八) 在屋面安装太阳能热水器或其他设备;
- (九) 在指定位置以外处安装空调外机;空调滴水管(冷凝水管、化霜水管)不插入下水管;
- (十) 随意丢弃垃圾、高空抛物;
- (十一) 在共用部位、共用设备、公共设施处堆放杂物、家具、安装设施设备;
- (十二) 存放不符合安全标准的易燃、易爆、剧毒、放射性等物品,或者存放、铺设超负载物品;
- (十三) 排放有毒、有害物质;
- (十四) 未按统一规定擅自安装防盗网、防盗窗/防护栅栏;
- (十五) 利用物业从事危害公共利益、侵害他人合法权益的活动;
- (十六) 发出超过规定标准的噪声,干扰他人正常生活、工作和学习;
- (十七) 在建筑物、构筑物上乱张贴、乱涂写、乱刻画;
- (十八) 随意停放车辆、不按规定交纳停车费;
- (十九) 违反电梯使用规定,运载超长、超重物品,碰撞轿厢四壁等损坏电梯的行为;
- (二十) 违反政府部门的有关规定,擅自饲养家禽、无证豢养宠物或散养宠物;
- (二十一) 损坏绿化,占用绿化或向绿地、水景内排放丢弃杂物污物、抛掷杂物污物;
- (二十二) 未经许可在公共场所举行宗教活动;在共用部位设立神座、灵堂、燃烛烧纸、焚烧花圈等;
- (二十三) 未发生火警擅自动用消防设施、设备、器材,堵塞消防通道等;
- (二十四) 法律、法规、规章禁止的其他行为。

附件八:综合管理服务

服务内容	服 务 要 求
管理处设置	(1) 小区内设置管理处。 (2) 办公场所整洁有序,有专门的业主或使用人接待区域。 (3) 配置办公家具、电话、传真机、复印机、电脑、打印机、网络等办公设施及办公用品。
管理人员要求	(1) 小区经理有物业管理上岗证和小区经理上岗证,有二年以上小区经理任职经历。 (2) 管理人员服装统一,挂牌上岗,仪表整洁规范。 (3) 适当配备具有外语会话能力的管理人员。
服务时间	周一至周日每天 12 小时在管理处进行业务接待,并提供服务。
日常管理与服务	(1) 服务规范应符合《上海市物业管理行业规范》要求。 (2) 24 小时受理业主或使用人报修。接到任何报修半小时内到现场处理(预约除外)。 (3) 对业主或使用人的投诉在 24 小时内答复处理。 (4) 制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度,建立业主或使用人房屋装修档案,对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。 (5) 建立健全的财务管理制度,对物业服务费和其它费用的收支进行财务管理,做到运作规范,账目清晰。 (6) 建立完善的档案管理制度,建立齐全的小区物业管理档案[包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人资料档案(含业主或使用人装修档案)、物业租赁档案、日常管理档案等]。 (7) 制定小区物业管理与物业服务工作计划,并组织实施。 (8) 建立健全的维修资金管理制度,对小区房屋维修资金进行账务管理,做到运作规范,账目清晰。 (9) 可采取走访、恳谈会、问卷调查、通讯等多种形式与业主或使用人进行沟通,每年的沟通面不低于小区住户的 90%。 (10) 制定管理处内部管理制度和考核制度。 (11) 广泛运用计算机进行管理(含业主档案、房屋档案、设备档案、收费管理、日常管理等)。 (12) 服务窗口应公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。 (13) 每年对业主或使用人进行二次满意情况测评,对测评结果进行分析并及时整改。 (14) 能提供 5 种以上特约服务(有偿)和 5 种以上便民(无偿)服务;节假日有专题布置,每半年组织二次以上的社区活动。 (15) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。 (16) 对违反小区《临时管理规约》或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。

附件九:物业承接验收确认书

甲方: 上海恺崇房地产开发有限公司

法定代表人: 林峻岭

联系地址: 虹桥路 1438 号 2301 室

联系电话: 021-61200568

乙方: 福建融信世欧物业管理集团有限公司上海分公司 法定代表人: 马祥宏

资质等级: 壹 级

证书编号: (建) 115047

联系地址: 上海市青浦区徐泾镇明珠路 838 号恒润大厦 806 室

联系电话: 021-39886310

根据《物业管理条例》第二十八条、第二十九条的规定及其他相关规定,甲、乙双方就乙方承接恺尚大厦(物业名称)(座落位置:盘阳路 158 弄 1-8 号)的前期物业管理服务,办理物业验收手续等事宜,共同确认如下:

一、物业共用部位、共用设施设备的查验内容

甲方已于____年____月____日会同乙方对物业下述共用部位、共用设施设备进行了查验:

- 1、
- 2、
- 3、
- 4、

二、物业共用部位、共用设施设备的查验结论(查验结论在下属□中选择)

☐经乙方查验、甲方确认,上述物业共用部位、共用设施设备完好,乙方同意承接验收。

☐经乙方查验、甲方确认,上述物业共用部位、共用设施设备中存在的问题如下:

- 1、
- 2、
- 3、
- 4、

经甲、乙双方协商一致，就存在的问题确定解决办法如下：

- 1、
- 2、
- 3、
- 4、

三、物业资料的移交

甲方已于____年____月____日，向乙方提供和移交了下列物业资料（具体清单另附）：

- 1、规划图、竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，附属配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；
- 2、设施设备安装、使用说明、产品合格证明和维护保养等技术资料；
- 3、物业质量保证文件和物业使用说明文件；
- 4、

甲方签章：

乙方签章：

法定代表人：

法定代表人：

年 月 日

年 月 日

附件十 物业服务方案





2018030792324451

物业管理用房确认单

预测报告成果号: 201810455992

项目名称	江湾名邸		
建设单位	上海恺珩房地产开发有限公司		
坐落地址	恒耀路66弄1-107号		
总建筑面积	113380.79(平方米)		
应配置的物业管理用房总建筑面积 (以实测报告确定的为准)		519.53(平方米)	
其中	物业企业用房建筑面积	351.8(平方米)	
	业主委员会用房建筑面积	167.73(平方米)	
配置用房的具体情况			
物业管理企业用房地址	1: 恒耀路5幢66弄1号1_3层(临时)	建筑面积	184.22(平方米)
	2: 恒耀路5幢66弄2号1_3层(临时)	建筑面积	167.58(平方米)
业主委员会用房地址	1: 恒耀路5幢66弄3号1_3层(临时)	建筑面积	167.73(平方米)
备注	杨浦区住房保障和房屋管理局		

